

BIBLIOTEKA XXI WIEKU – ZAKŁÓCENIA W KOMUNIKACJI POMIĘDZY BIBLIOTEKARZEM I UŻYTKOWNIKIEM: JAK SIĘ POROZUMIEĆ?

Streszczenie: W artykule zostały omówione nowe kanały komunikacyjne, z których korzystają bibliotekarze w kontaktach z użytkownikiem. W nawiązaniu do McLuhanowskiej tezy o możliwym wpływie narzędzia komunikacji na strukturę przekazu przedstawiono problemy związane z zakłóceniami komunikacji. Konieczność przestawienia się nadawców i odbiorców komunikatu na nowe narzędzia i kanały, zwłaszcza w aspekcie bariery pokoleniowej pomiędzy cyfrowymi imigrantami i tubylcami, powoduje liczne nieporozumienia i konflikty. Problemy te nakreślono poddając analizie bieżącą biblioteczną korespondencję elektroniczną z 2013 r. oraz zapytania użytkowników zadane za pomocą komunikatorów internetowych, portali społecznościowych i szkoleń e-learningowych.

21ST CENTURY LIBRARY – COMMUNICATION PROBLEMS BETWEEN A LIBRARIAN AND A USER. HOW TO COMMUNICATE?

The paper includes consideration of the new electronic channels of communication between a librarian and a user and problems which disturb the act of communication. Particularly, the latest generation gap between digital immigrants and digital natives seems to be the cause of many conflicts and misunderstandings. These problems are discussed on the base of the analysis of electronic correspondence University Library of Łódź workers with University students.

Słowa kluczowe: biblioteka naukowa, użytkownik, komunikacja elektroniczna, pedagogika biblioteczna, konflikt pokoleń

Wstęp

Zachodzące przemiany cywilizacyjne postawiły przed bibliotekami szereg nowych zadań, wymusiły rozwój innowacyjnych usług i jednocześnie zmieniają nieustannie nie tylko funkcje i wizerunek bibliotek, ale także ich społeczną pozycję. Nowe technologie sprawiły bowiem, że biblioteka – szczególnie biblioteka naukowa – coraz bardziej przesuwa się z pozycji realnie istniejącego budynku, w którym udostępnia się odpowiednio uporządkowane książki i inne dokumenty w stronę usług wirtualnych. Różnica pomiędzy tymi dwiema

funkcjami jest bardzo podobna do różnicy pomiędzy światem realnym a wirtualnym; narzuca ona także poważną zmianę w komunikowaniu się biblioteki ze środowiskiem zewnętrznym, w tym dla tych instytucji najważniejszej jego części – z użytkownikami.

Jak podkreśla Jacek Wojciechowski, w odniesieniu do komunikacji elektronicznej ulegamy pewnym złudzeniom: jej „gwałtowny rozwój, olbrzymi zasięg i ogromne możliwości” sprawiają wrażenie „omnipotencji”¹; natomiast sam proces komunikacji, jego hipertekstualność wprowadza nowe „wymagania stylistyczne i (...) reguły retoryczne”². Jan Grzenia określa właściwości komunikacji elektronicznej³ jako:

- przekształcenie i przewartościowanie pojęcia przestrzeni komunikacyjnej – w świecie wirtualnym odległość przestaje mieć znaczenie;
- synchroniczność nie wykluczającą asynchroniczności;
- podejście do urządzeń elektronicznych jak do „istot magicznych”, posiadających specyficzne zdolności do komunikacji, a także wykorzystywanie tych zdolności przez użytkowników;
- anonimowość uczestników aktów komunikacji – która może przybierać różne poziomy w zależności od potrzeb;
- szeroki zakres możliwości, jakie stwarzają światy wirtualne, co ma wpływ na kreatywność użytkowników;
- decentralizacja komunikacji;
- i jej autonomiczność⁴.

Ciekawą cechą komunikacji elektronicznej jest obserwowane w obecnej chwili dążenie do zastosowania jednego narzędzia, dzięki któremu będą możliwe różne akty komunikacyjne: konwersacje tekstowe, głosowe, wysyłanie maili, obsługa portali społecznościowych (które w efektywny sposób niemal zastąpiły dawne czaty) itp.

Ten sam autor wymienia kilka właściwości tekstów elektronicznych⁵:

- plastyczność, która umożliwia zmianę tekstu w zasadzie na każdym etapie jego tworzenia, oraz umieszczanie w tekście różnego rodzaju dodatków graficznych (emotikony, fotografie, memy itp.);

¹ Por. J. Wojciechowski, *Biblioteka w komunikacji publicznej*, Warszawa 2010, s. 29.

² Tamże.

³ Czyli takiej, której kanałem jest sieć internetowa lub telefonia komórkowa, por. J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2006.

⁴ J. Grzenia, *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2006, s. 63-73.

⁵ Grzenia dzieli teksty na prymarnie elektroniczne i wtórnie elektroniczne; z przyczyn oczywistych w niniejszym artykule zajmę się wyłącznie tekstami prymarnie elektronicznymi, por. *Ibidem*, s. 74-80.

- komunikacja na odległość, będąca cechą wszystkich tekstów elektronicznych, przy czym jej zasięg jest w chwili obecnej w zasadzie nieograniczony;

- kolejną właściwością jest specyficzna ambiwalencja dotycząca utrwalania takich tekstów – z jednej strony charakteryzują się one dużą ulotnością i nietrwałością, z drugiej jednak łatwo je powielić i utrwalić – w dowolnym momencie i miejscu, w różnej formie (drukowanej, elektronicznej, zapisu na dysku);

- jak już wspomniano wyżej w tekstach elektronicznych występować może wymieszanie elementów graficznych i językowych, a także elementów właściwych mowie i pismu. Zjawisko to zostało określone jako „upięsmienienie mowy” i „oralizacja pisma”, co jednak, pozostając ładną figurą stylistyczną, nie przyczyniło się do precyzyjnego opisu tego problemu;

- wiele tekstów internetowych charakteryzuje się dużą spontanicznością; szczególnie dotyczy to tekstów konwersacyjnych i w pewnym zakresie korespondencji elektronicznej; ich spontaniczność często wpływa na stronę językową komunikatu, gdzie, pomijając przypadki wynikające z braku znajomości podstawowych zasad pisowni, mamy do czynienia ze: skrótami (‘cze’ zamiast ‘cześć’, ‘pozdro’ – zamiast ‘pozdrawiam’, itp.); brakiem starannej obróbki edycyjnej tekstu; stosowaniem emotikonów, nieformalnym (czasem bardzo nieformalnym) stylem komunikatu, literówki⁶.

Jeśli próbować określić opozycję pomiędzy słowem pisanym w sposób tradycyjny a tekstem elektronicznym, to można ją ująć za pomocą następujących haseł (Tab. 1).

Tekst elektroniczny i tradycyjny – opozycje	
tekst elektroniczny	tekst tradycyjny
szybkość	dokładność
anonimowość	autorstwo
młodość	dojrzałość
zmienność	stałość
ulotność	trwałość
rewolucyjność, anarchizm	dogmatyzm
teraźniejszość, przyszłość	historyczność
równowaga ról nadawcy i odbiorcy	większy prestiż autora

⁶ Por. *Ibidem*, s. 74-80.

nieformalność	formalność
łatwość powstawania	„trud” pisarski
wymieszanie mowy i pisma	odrębność stylistyczna komunikatu pisemnego i werbalnego

Tab. 1. Opozycje pomiędzy tekstem tradycyjnym i elektronicznym

Źródło: oprac. własne na podstawie: J. Grzenia, *Komunikacja...*, *op. cit.*; J. Wojciechowski, *Biblioteka w komunikacji...*, *op. cit.*

Powyższe zestawienie ukazuje – oczywiście, w ograniczonym zakresie – odrębność komunikatów elektronicznych i pisanych tradycyjnie.

„Cyfrowi tubylcy” na polskich uczelniach. Zakłócenia w komunikacji

Gary Small i Gigi Vorgan w swojej książce *iMózg*⁷ opisali, w jaki sposób przejście z komunikacji analogowej na elektroniczną wpłynęło na zmiany w zachowaniu człowieka. Dotyczy to szczególnie młodych, plastycznych mózgów dziecięcych. W ten sposób dorastające pokolenie „cyfrowych tubylców” staje się wielozadaniowym, żyjącym w społeczności wirtualnej nowym „gatunkiem” homo sapiens, mającym poważne problemy w komunikacji z „cyfrowymi imigrantami” – czyli pokoleniem wcześniejszym, które korzystania z komputerów nauczyło się w wieku dojrzałym. Problemy z komunikacją wychodzą daleko poza naturalny konflikt pokoleń i wynikają z niewykształcenia w odpowiednim stopniu w okresie dorastania obszarów w mózgu odpowiedzialnych za kontakty społeczne. Spowodowane jest to w dużym stopniu przejściem z bezpośredniej komunikacji międzyosobowej „twarzą w twarz” na komunikację elektroniczną („ekran do ekranu”). Młodzi ludzie mają problemy z rozpoznawaniem emocji, kodu języka ciała i komunikacji werbalnej (intonacja, budowa wypowiedzi). Jak podkreślają autorzy, „nastolatki rozwijają umiejętność rozumienia i emocjonalnego doświadczania uczuć innych osób (...). Godziny poświęcane na wpatrywanie się w ekran komputera czy telewizora i jednocześnie słuchanie głośnej muzyki przez słuchawki upośledzą rozwój odpowiednich połączeń nerwowych⁸ „Cyfrowi imigranci” stają w obliczu nasilonego konfliktu pokoleń, często odczytując pewne zachowania jako przejaw złego wychowania czy też lekceważenia⁹.

⁷ G. Small, G. Vorgan, *iMózg*, Poznań 2011.

⁸ Ibidem, s. 55.

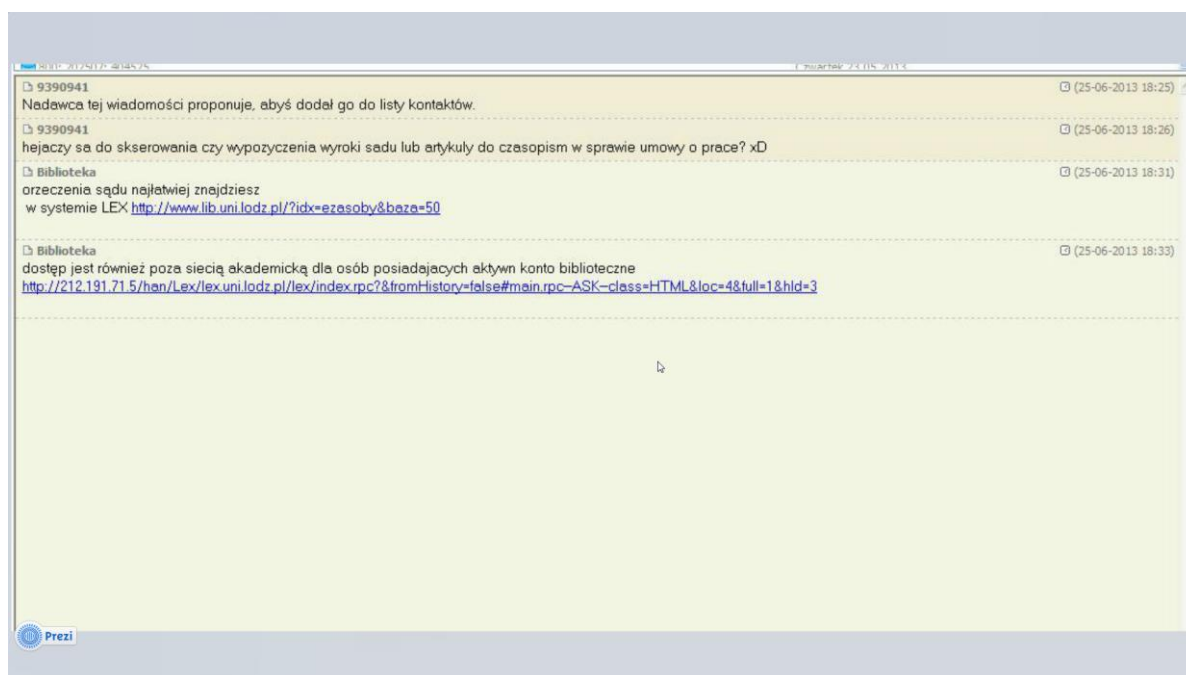
⁹ Ibidem.

W codziennej pracy na uczelni zarówno nauczyciele akademicy, jak i bibliotekarze doświadczają coraz częstszych kontaktów z „cyfrowymi tubylcami”. Paradoksalnie jednym z najtrudniejszych kanałów komunikacyjnych są te, jakby się mogło wydawać, najlepiej znane młodemu pokoleniu – czyli komunikacja elektroniczna. Problemy komunikacyjne młodych ludzi są dodatkowo powiększone przez brak znajomości zasad polskiej pisowni oraz lekceważenie ogólnie przyjętych zasad dotyczących korespondencji, co powoduje liczne zakłócenia, a czasem wręcz uniemożliwia porozumienie.

Skalę powyższych problemów wykazać może krótkie badanie korespondencji, jaka wpłynęła do Oddziału Informacji Naukowej i Prac Naukowo-Dydaktycznych w 2013 r. Badanie objęło 11 miesięcy (od stycznia do listopada 2013), a uzyskane dane porównano z korespondencją z lat wcześniejszych. Analizowano korespondencję napływającą trzema kanałami: komunikatorem Gadu-Gadu, pocztą elektroniczną (jej zakres został ograniczony do zapytań czytelników, określanych w Oddziale mianem „kwerend elektronicznych”) oraz komentarzami zamieszczanymi na Facebookowej stronie Biblioteki przez czytelników.

W przypadku komunikatora Gadu-Gadu odnotowano znaczący spadek korespondencji (o ok. połowę) w porównaniu do lat ubiegłych (122 rozmowy w 2011 r. i 118 w 2012). Może to być spowodowane dwiema przyczynami: spadkiem popularności samego komunikatora wśród młodzieży oraz uruchomieniem od czerwca 2013 r. formularza zapytań FAQ na stronie www Biblioteki. W badanym okresie odnotowano 50 rozmów za pomocą omawianego kanału. Podobnie jak w latach poprzednich większość korespondencji była anonimowa - rozmawiający czytelnicy nie podawali swoich danych, tylko trzy osoby (6%) przedstawiły się. Większość tych konwersacji prowadzona była językiem bardzo nieformalnym, zwracano się do bibliotekarza per “ty” (rys. 1). W napisanym przez czytelnika poście czytamy: „hejaczy sa do skserowania czy wypożyczenia wyroki sadu lub artykuły czasopism w sprawie umowy o prace?”¹⁰ Jak widać w podanym przykładzie, wypowiedzi zawierają często wiele błędów, nie tylko tzw. literówek (przestawienie lub pominięcie litery), ale także ortograficznych.

¹⁰ Zachowano oryginalną pisownię



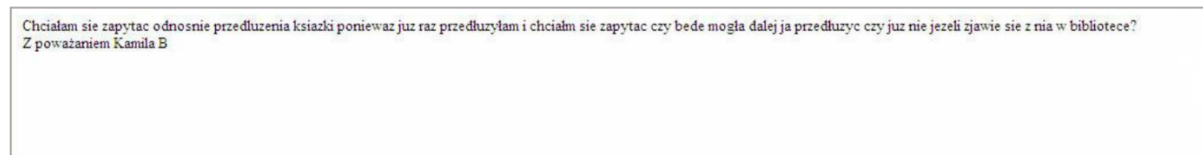
Rys. 1. Przykładowa konwersacja za pomocą komunikatora GG

Źródło: Archiwum GG BUŁ

Maile stanowią największą część korespondencji elektronicznej. Rocznie wpływa do Oddziału Informacji Naukowej 140-200 zapytań czytelników. Do końca listopada 2013 było ich 138. Powiększa się ilość maili, których nadawcy w ogóle się nie podpisują, a ich danych nie da się wywnioskować np. z adresu mailowego. Takich „zupełnych” anonimów pojawiło się w 2013 r. 10 (w poprzednich latach – 2 do 4 maili)¹¹. W 27 mailach czytelnicy nie uznali za stosowne użyć zwrotów grzecznościowych typu „Dzień dobry”, „Pozdrawiam” itp., przesłali jedynie suchy tekst z zapytaniem. Generalnie listy elektroniczne mają staranniejszą postać niż korespondencja z komunikatora Gadu Gadu, ale i w nich nie brakuje tekstów, których sensu czasem trzeba się domyślać, ponieważ ich postać formalna uniemożliwia łatwe zrozumienie komunikatu. Podobnie jak w przypadku korespondencji z komunikatora, wiele jest literówek i innych błędów (por. rys. 2 i 3). W podanych przykładach czytelnicy napisali: „Chciałam zapytać odnośnie przedłużenia książki ponieważ już raz przedłużyłam i chciałm się zapytać czy bede mogła dalej ja przedłużyć czy już nie jeżeli zjawie się z nią w bibliotece? Z poważaniem Kamila B.” oraz „Witam, mam problem z zalogowaniem się na stronie BUŁ, jest to moje pierwsze logowanie i mimo zastosowania się do instrukcji ze szkolenia

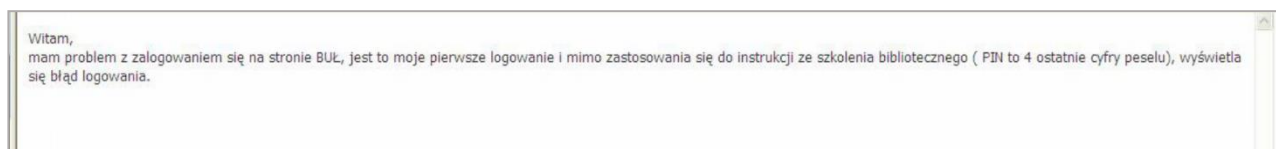
¹¹ Maili niepodpisanych wpłynęło ponad 30, ale adres elektroniczny nadawcy zawierał imię i nazwisko, co dawało możliwość ustalenia danych.

bibliotecznego (PIN to 4 ostatnie cyfry peselu), wyświetla się błąd logowania”¹². Pomijając warstwę językową pierwszego maila, najważniejszym problemem jest to, że oba są anonimowe i nie zawierają informacji (np. danych książki, której dotyczy zapytanie pierwsze), umożliwiających bibliotekarzowi rozwiązanie problemu bez dodatkowych pytań.



Rys. 2. Przykładowy mail

Źródło: korespondencja mailowa Oddziału Informacji Naukowej i Prac Naukowo-Dydaktycznych



Rys. 3. Przykładowy mail

Źródło: korespondencja mailowa Oddziału Informacji Naukowej i Prac Naukowo-Dydaktycznych

Na tle powyższych kanałów komunikacyjnych zaskakująco dobrze wypadły kontakty tekstowe z czytelnikami za pomocą portalu społecznościowego Facebook. W 2013 r. BUŁ opublikował na tym portalu społecznościowym 104 posty, do których dołączono 92 komentarze i ok. 200 „lików”. Komentarze utrzymane były w większości w stylu półformalnym, a wypowiedzi, jakie się w nich pojawiły były starannie napisane, spełniały wszystkie wymagania poprawnego użycia języka, zarówno od strony gramatycznej, jak i stylistycznej. Jednak bliższe przyjrzenie się profilom fanów facebookowej strony BUŁ pozwala na wyciągnięcie wniosku, że najbardziej aktywna większość to pracownicy naukowci UŁ (zob. rys. 4).

¹² Zachowano pisownię oryginalną.



Rys. 4. Przykładowa dyskusja na facebookowej stronie BUŁ

Źródło: Strona BUŁ na facebooku, [dostęp: 13.02.2014],

<https://www.facebook.com/BibliotekaUL?fref=ts>.

Przedstawiona powyżej analiza i przytoczone przykłady wskazują na narastający problem w komunikacji z młodym użytkownikiem biblioteki akademickiej. Brak umiejętności wyrażenia w poprawny sposób swojego zapytania bądź problemu, który chce się rozwiązać, może mieć brzemienne skutki. Po pierwsze generuje dodatkowe trudności związane z rozwiązaniem danego problemu, może także być przyczyną lęku przed biblioteką (library anxiety) oraz poczucia zagubienia, które stanowią często przyczynę niechęci do jej odwiedzania. Jednocześnie nasuwa się pytanie, czy komunikaty, które są wysyłane przez bibliotekarza do odbiorcy, zostają poprawnie odebrane i zrozumiane przez młodych użytkowników biblioteki. Z drugiej strony, bibliotekarze nie rozumiejąc przyczyn zakłóceń w komunikacji, wyciągają często krzywdzące i niesłuszne wnioski, dotyczące młodych ludzi. Odmawiają im inteligencji, obwiniają szkoły o niski poziom wykształcenia i podtrzymują stereotyp niedouczonego studenta.

Jak pokonać zakłócenia komunikacyjne?

Oczywiście udowodnienie tezy, że omówione powyżej zakłócenia w komunikacji są wynikiem dotarcia na polskie uczelnie „cyfrowych tubylców”, czyli pokolenia socjalizowanego od urodzenia w otoczeniu sprzętu komputerowego (computer native

generation)¹³ wymagałoby przeprowadzenia odpowiednich badań neurologicznych i psychologicznych. Jednak pokolenie obecnie rozpoczynające studia wyższe różni się od poprzednich, zarówno poziomem emocjonalnym i zasobem posiadanych informacji, jak i umiejętnościami społecznymi – i takie spostrzeżenia zgłasza większość pracowników zajmujących się edukacją studentów. Z grupami studentów często trudno nawiązać kontakt wzrokowy, brak jest aktywności i interakcji podczas zajęć, a komunikaty słowne formułowane przez młodych ludzi bywają zdawkowe, zawierają tylko część koniecznych informacji, itp.

Uczelnie, a przede wszystkim ich pracownicy, szczególnie ci odpowiedzialni za poziom edukacji (do tej grupy zaliczam także bibliotekarzy akademickich) stają przed poważnym dylematem:

- W jaki sposób dostarczyć studentom wiedzy o wysokiej jakości, w sytuacji, gdy spora część komunikatów jest przez nich nierozumiana (poczynając od komunikatów werbalnych, a kończąc na problemach z czytaniem ze zrozumieniem tekstów naukowych)?

- Jak porozumiewać się z młodymi ludźmi nie znającymi podstawowych zasad istniejących w komunikacji pisanej i mówionej od wieków?

- Jak przykuć ich uwagę i rozbudzić pasję zdobywania wiedzy?¹⁴

Dodatkowo niż demograficzny i duża konkurencja na rynku szkolnictwa wyższego¹⁵ powodują, że uczelnie muszą walczyć o każdego studenta.

W tej sytuacji wydaje się, że wypracowanie skutecznego modelu komunikowania się z nowym pokoleniem jest niezbędne do dalszego funkcjonowania uczelni wyższych. Jak podkreślają Small i Vorgan „wszystko sprowadza się do znalezienia złotego środka”, przy wykorzystaniu „twórczych sposobów współpracy [...] znajdujące się na technice i emocjonalnie inteligentne umysły mogą się uzupełniać pokoleniowo”¹⁶. W pracy nad takim modelem komunikacji konieczne jest rozwinięcie cech, na które zwraca uwagę Małgorzata Kisilowska¹⁷ - gotowość do pomocy, rzeczywiste zainteresowanie potrzebami innych ludzi, ciekawość świata i wewnętrzna energia. Dodałabym do tego zestawu jeszcze specyficzny

¹³ Por. Z. Melosik, *Kultura popularna jako czynnik socjalizacji*, [w:] *Pedagogika. Podręcznik akademicki*, pod red. Z. Kwiecińskiego i B. Śliwerskiego, Warszawa 2005, s. 69.

¹⁴ Szczególnie to ostatnie pytanie stawia trudny do rozwiązania problem. Obecne pokolenie młodzieży szybko się nudzi, podąża za nowością i charakteryzuje się brakiem cierpliwości, koniecznym do zgłębiania „nudnych” traktatów naukowych, por. *ibidem*, s. 73.

¹⁵ Do tej problematyki dołączyć należy także zagadnienie obniżania poziomu studiów przez niektóre uczelnie niepubliczne, por. np. A. Krajewski, *Co student ma w głowie*, „Newsweek Polska” 2011, nr 41, s. 36-38.

¹⁶ G. Small, G. Vorgan, *op. cit.*, s. 267-268.

¹⁷ M. Kisilowska, *Już nie wiem, jak mam do ciebie mówić czyli komunikacja w bibliotece*, Warszawa 2001, s. 124.

rodzaj cierpliwości, który potrzebny jest każdej osobie, mającej codzienny związek z nauczaniem. Częste powtarzanie tych samych informacji, konieczność tłumaczenia tych samych wiadomości w różny sposób, tak, aby skutecznie dotarły one do osoby ich poszukującej może w dłuższej perspektywie powodować znużenie i frustrację.

W omawianej sytuacji największym problemem pozostaje konieczność stworzenia od podstaw nowych sposobów komunikacji lub takie przekształcenie już funkcjonujących społecznie modeli, by stały się one ponownie żywym systemem przekazywania informacji. Jednak jako pracownicy instytucji naukowych jesteśmy niejako zawieszeni w fazie eksperymentu, na dodatek nie znając wyniku, jakim może on skutkować.

Uniwersytet Łódzki podjął w 2013 r. kilka prób takich eksperymentów, mających na celu zarówno przybliżenie młodym ludziom wizerunku uczelni, jak i skuteczną komunikację z nimi. Szczególną troską otoczono studentów pierwszego roku, tak aby ułatwić im rozpoczęcie samodzielnego rozwoju intelektualnego na uczelni wyższej. Zwrócono uwagę na przepaść, jaka dzieli obecnie absolwenta szkoły średniej i studenta pierwszego roku uniwersytetu, która staje się coraz trudniejsza do pokonania nawet przez najzdolniejszych.

Twórczy Uniwersytet. Kreatywne formy pracy ze studentami

Co kryje się pod pojęciem „kreatywnych metod dydaktycznych”? Jakimi cechami powinien się charakteryzować twórczy uniwersytet? Jeśli jesteś ciekawy odpowiedzi na te pytania i chcesz podzielić się swoim doświadczeniem dydaktycznym, przyjdź na konferencję „Twórczy Uniwersytet. Kreatywne formy pracy ze studentami.”

26 listopada o godzinie 15:00 w Sali Kominkowej Pałacu Biedermanna wybrani wykładowcy Uniwersytetu Łódzkiego opowiedzą o tym, jakie formy pracy wykorzystują podczas zajęć ze studentami.

Część dyskusyjna przyniesie wiedzę, część warsztatowa nowe pomysły i rozwiązania. Dołącz do dyskusji o kreatywnych metodach dydaktycznych.

[Rejestracja dla pracowników UŁ.](#)
[Rejestracja dla studentów UŁ.](#)

Wszystkich zainteresowanych udziałem w konferencji, prosimy o przyniesienie zapisanych 10 słów określających Twórczy Uniwersytet i 10 charakteryzujących Twórczego Wykładowcę.

[Powrót do newslettera](#)

kronika filmowa mikroblog na twiterze profil na facebooku

Rys. 5. Twórczy Uniwersytet – program pierwszej części konferencji UŁ pt. „Kreatywne formy pracy ze studentami”

Źródło: <http://biuletyn.uni.lodz.pl/archiwa/550>.

Aby ułatwić pracownikom Uniwersytetu Łódzkiego współpracę z młodzieżą zorganizowany został cykl konferencji pod wspólnym tytułem „Twórca uniwersytet”¹⁸, którego pomysłodawcą był Proroktor UŁ ds. jakości nauczania prof. dr hab. Jarosław Płuciennik. Na trzech kolejnych konferencjach omawiano kreatywne formy pracy ze studentami, a także pojęcia wolności i świadomości studiowania oraz starano się określić, jak powinna być definiowana uczelnia kompetencji. Efektem konferencji jest podręcznik dla studentów pierwszego roku UŁ¹⁹.



Rys. 6. Twórca uniwersytet – twórca student – okładka podręcznika i spis treści

Źródło: *Uniwersytet – Twórca Student. Przewodnik dla studentów Uniwersytetu Łódzkiego*, pod red. J. Płuciennika i K. Klimczak, Łódź 2013 (wersja elektroniczna dostępna w repozytorium UŁ <http://repozytorium.uni.lodz.pl:8080/xmlui/handle/11089/2781>).

Podręcznik zawiera wiele podstawowych informacji dotyczących pierwszych kroków studenta na uczelni, począwszy od zagadnień związanych z samodzielnym uczeniem się, poprzez pisanie prac naukowych, do różnego rodzaju form aktywności, jakie studentom oferuje Uniwersytet Łódzki (Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego, Studenckie Koło Naukowe, zajęcia z wychowania fizycznego, czy Akademickie Radio UŁ). Podręcznik został napisany w lekkim, przyjemnym stylu, bez protekcyjnego tonu i jest łatwy do czytania oraz estetycznie zaprojektowany. Jego głównym celem jest zachęcenie studentów do samodzielnego rozwoju naukowego.

¹⁸ Por. *O projekcie*, „Kronika Uniwersytetu Łódzkiego”, <http://kronika.uni.lodz.pl/specjalne/tworczy/>; *Ludzie*, tamże, <http://kronika.uni.lodz.pl/specjalne/tworczy/ludzie>.

¹⁹ *Twórca Uniwersytet – Twórca Student. Przewodnik dla studentów Uniwersytetu Łódzkiego*, pod red. J. Płuciennika i K. Klimczak, Łódź 2013 (wersja elektroniczna dostępna jest w repozytorium UŁ <http://repozytorium.uni.lodz.pl:8080/xmlui/handle/11089/2781>). Autorka artykułu napisała rozdział zatytułowany „Notatki? Zrób to sam”.

W Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego od kilku lat pracujemy nad zmianą szkolenia bibliotecznego dla studentów I roku. Odkąd kurs przysposobienia bibliotecznego przestał być obowiązkowy dla wszystkich studentów staramy się przygotować taką jego postać, która byłaby atrakcyjna także dla tych studentów, którzy nie muszą mieć zaliczenia z tego przedmiotu. Od roku akademickiego 2011-2012 kurs ten znajduje się na platformie Moodle UŁ i jest dostępny online w trzech wersjach: obowiązkowej i nieobowiązkowej w języku polskim oraz w języku angielskim. Latem 2013 r. została opracowana nowa postać kursu, w której wykorzystano bliskie młodym użytkownikom bibliotek środki przekazu: komiks, prezentacje komputerowe oraz filmy.



Rys. 7. Kadry z prezentacji składających się na szkolenie biblioteczne przygotowane przez Oddział Informacji Naukowej i Prac Naukowo-Dydaktycznych na rok akademicki 2013/2014

Źródło: Platforma Moodle UŁ, <https://moodle.uni.lodz.pl/>.

Niestety, z naszych pierwszych obserwacji wynika, że pomysł ten nie do końca się sprawdził. Wielu studentów spośród grupy, dla której kurs jest obowiązkowy, w ogóle nie zajrzało do jego treści, od razu rozwiązując test, często „grupowo”. Generalnie formuła kursu z przysposobienia bibliotecznego prowadzonego online spowodowała, że studenci nie są przygotowani do korzystania z biblioteki, co bardzo utrudnia pracę oddziałom związanym z udostępnianiem zbiorów. Także dodatkowe dobrowolne zajęcia z tego zakresu, które proponujemy studentom, spotkały się z całkowitym brakiem zainteresowania. Dlatego w chwili obecnej rozważamy albo dwustopniowy kurs połączony z wizytą (tzw. wycieczką) w Bibliotece Uniwersytetu Łódzkiego, albo wręcz powrót do szkoleń stacjonarnych. Planowane jest także szczegółowe badanie ankietowe potrzeb studentów i ich oceny kursu, które chcemy przeprowadzić z początkiem roku akademickiego 2014/2015. Mamy nadzieję, że taka ewaluacja dostarczy nam informacji, która umożliwi pracownikom Biblioteki UŁ

opracowanie skutecznego i atrakcyjnego sposobu przygotowania studentów do korzystania z biblioteki akademickiej.

Wnioski

W obecnym roku w polskiej prasie pojawił się szereg artykułów dotyczących problemów finansowych uczelni. Pisano o zwolnieniach i likwidacji kierunków na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim²⁰, o padających wydziałach filozofii, która, wybierana najczęściej jako drugi kierunek, jest obecnie płatna dla studentów²¹ i wielu innych kierunków²². Uniwersytety bronią się wprowadzając nowe kierunki, tnąc koszty i organizując studia dla osób powyżej 40. roku życia i starszych²³. Już ten krótki przegląd pozwala stwierdzić, że uczelnie weszły w okres gwałtownych przemian i konieczna jest głęboka reforma nie tylko struktur samych uniwersytetów, ale także programów, technik i jakości nauczania. Zmiana podejścia pedagogicznego do studentów, bieżąca ewaluacja wyników nauczania – także od strony studenta – stanowią niezbędny filar tych przemian. W dużym stopniu dotyczy to także bibliotek akademickich. Podstawą tych przemian staje się sprawna komunikacja pomiędzy studentem i uczelnią, zapewniająca prawidłowy przepływ informacji i umożliwiająca rozwój intelektualny także młodzieży gorzej przygotowanej do roli studenta.

Biblioteki akademickie coraz częściej prowadzą różnego rodzaju kursy i szkolenia dla studentów i pracowników naukowych, wchodząc tym samym w rolę „biblioteki uczącej”, z drugiej strony świadczą wiele usług bibliotecznych online, co stwarza konieczność wprowadzania kolejnych kanałów komunikacyjnych z użytkownikiem. Wymusza to na bibliotekarzach nieustanne doksztalcanie się i rozwijanie nowych umiejętności, zarówno na poziomie intelektualnym, jak i psychologicznym. Z punktu widzenia powyższych rozważań istotne wydaje się położenie większego nacisku na obecność szkoleń z zakresu kompetencji komunikacyjnych, zarówno dla pracowników bibliotek, jak i adeptów tego zawodu. Prakseologiczny wymiar zawodu bibliotekarza sprawia, że najważniejsza jest skuteczność, z jaką może on służyć czytelnikowi. Jednak praca, w której występują poważne zakłócenia w komunikacji uniemożliwia realizację tego celu.

²⁰ P.P. Reszka, *Kłopoty finansowe KUL*, „Gazeta Wyborcza Lublin” 2013, nr 34, s. 4.; *Idem, Bez tacy KUL ma problemy*, „Gazeta Wyborcza Lublin” 2013, nr 201, s. 2.

²¹ M. Stangret, *O wyrzeczeniu się rozumu*, „Duży Format” 2014, nr 30, s. 19.

²² M. Paepke i in., *Gdzie zamykają kierunki i jakie*, „Gazeta Wyborcza” 2014, nr 22, s. 6; L. Trzcionkowski, *Ministerstwo wspiera śmierć humanistyki*, „Gazeta Wyborcza Lublin” 2013, nr 266, s. 10

²³ B. Łabutin, *Jest niż, ale uczelnie sobie radzą*, „Gazeta Wyborcza Opole” 2014, nr 21, s. 2; P. P. Reszka, *Na uczelniach idzie nowe*, „Gazeta Wyborcza Lublin” 2013, nr 173, s. 10.

Bibliografia

Grzenia J., *Komunikacja językowa w Internecie*, Warszawa 2006.

Język w mediach elektronicznych, pod red. J. Podrackiego i E. Wolańskiej. Warszawa 2008.

Kisilowska M., *Już nie wiem, jak mam do ciebie mówić czyli komunikacja w bibliotece*, Warszawa 2001.

Komunikowanie się w mediach elektronicznych. Język, edukacja, semiotyka, red. naukowa M. Filiciak, Grzegorz Ptaszek. Warszawa 2009.

Pedagogika. Podręcznik akademicki, pod red. Z. Kwiecińskiego i B. Śliwerskiego, Warszawa 2005.

Small G., Vorgan G., *iMózg*, Poznań 2011

Wojciechowski J., *Biblioteka w komunikacji publicznej*, Warszawa 2010.

|